

## **PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA 2.0**

### **Cassia Cordeiro Furtado**

Doutoranda em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais

Universidade de Aveiro - Universidade do Porto/PT

Professora Mestre da Universidade Federal do Maranhão/BR

Bolsista da FAPEMA/BR

Endereço: Rua das Palmeiras Qd. 60, N° 08 Renascença I

65075300 São Luis – MA/BR

Telefone: BR (98) 32352083

PT (351) 234483421

E-mail: cfurtado@ua.pt

### **Lídia Oliveira**

Professora Doutora Departamento de Comunicação e Artes - Universidade de Aveiro/PT. Pesquisadora do Cetac.media.

E-mail: lidia@ua.pt

### **Resumo**

A web 2.0 gerou desvios no percurso da informação, o que acarreta mudanças irreversíveis nos sistemas de informação. Com a utilização desses recursos pela biblioteca surge o conceito de Biblioteca 2.0 (L2) e inovações nos seus serviços, com a participação do usuário, que se tornou colaborador da mesma. O artigo faz recorte na literatura científica e objetiva descrever os principais produtos e serviços a serem oferecidos pela L2, como: blog, wiki, sindicalização de conteúdo, marcadores sociais, catalogação social, OPAC 2.0 e redes sociais. A L2 representa evolução nos serviços tradicionais, estáticos e assíncronos da biblioteca, oportunizando conquista de novos usuários. A implantação de produtos e serviços em bibliotecas, com a utilização de recursos da web 2.0, requer planejamento, análise crítica da política e da realidade da biblioteca e atenção às incertezas de novos paradigmas.

### **Palavras-chave**

Web 2.0. Biblioteca 2.0. Blog. Wiki. Sindicalização de Conteúdo. Marcadores Sociais. Catalogação Social. OPAC 2.0. Redes Sociais.

### **Abstract**

Web 2.0 has generated deviations in the route of information, which causes irreversible changes in information systems. With the use of these resources by the library emerge the concept of Library 2.0 (L2) and innovations in their services, with user participation, which became also a developer. The paper clip in the scientific literature and aims to describe the principal products and services offered by the L2, such as blog, wiki, content syndication, social bookmarking, social cataloging, OPAC 2.0 and social networking. The L2 represents a growth in traditional services, and asynchronous static library, providing opportunities for winning new users. The deployment of products and services in libraries, with the use of Web 2.0 resources, requires planning, critical analysis of politics and reality of the library and note the uncertainties of new paradigms.

### **Keywords**

Web 2.0. Library 2.0. Blog. Wiki. Content Syndication. Social Bookmarks. Social Cataloging. OPAC 2.0. Social Networks.

## INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, com o desenvolvimento descomedido das tecnologias de informação e comunicação, observa-se uma nova maneira de compreender a criação, circulação e utilização da informação. Dessa forma, no campo da Ciência da Informação presencia-se o surgimento de novos conceitos para representar as atividades e serviços que emanam dos sistemas de informação, com o emprego dessas tecnologias. Segundo Campello (2003, p 30), esse movimento teve início no Brasil, a partir dos anos 70, do século passado, quando

Havia, na época, entendimento de que as mudanças, especialmente aquelas relacionadas à tecnologia da informação, iriam influenciar fortemente o trabalho do bibliotecário. Tornavam-se frequentes os questionamentos a respeito da função do bibliotecário e da biblioteca nesse ambiente mutante.

Na complexa Sociedade da Informação, considera-se a explosão informacional como um fator marcante a afetar a biblioteca, que tem como características o aumento da quantidade, diversidade, vida útil cada vez menor, desvinculação da informação do suporte físico e o seu modo nômade. A velocidade da evolução da tecnologia da informação tem causado intenso impacto da sociedade, diante da quantidade de informações disponibilizadas e da necessidade constante de atualização, por parte dos indivíduos e também das instituições.

Dessa forma, a biblioteca, que tem como insumo a informação, encontra-se em transição, no processo de revisão de modelos até então vigentes, que envolve desde sua terminologia e conceitos, até a gestão e organização da informação. Acredita-se que o maior conflito reside na necessidade da biblioteca encarar o desafio de abandonar o paradigma patrimonial e custodial, que lhe acompanha desde sua origem, para o paradigma informacional, onde o objeto das bibliotecas passa a ser a informação (SILVA, 2008). Além do que, esse fato acarreta outra mudança no contexto bibliotecário;

O olhar descentrou-se: saiu do serviço ou do sistema, para quem o utilizador era um destinatário passivo que deveria ser satisfeito à medida das possibilidades da entidade mediadora (a mediação é um ponto central dentro do processo de transição do paradigma custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista para o emergente paradigma pós-custodial, informacional e científico), e tem vindo a centrar-se nas necessidades, estratégias de busca e meandros do uso (SILVA, 2008, p.18).

Bindé (2005, p.111) no texto *O Futuro das Bibliotecas* estabelece que “as bibliotecas poderão vir a ser (sic) intervenientes cruciais do desenvolvimento, com vistas a reduzir a forte polarização do nosso mundo no que respeita ao acesso a bens culturais e à informação”. Mas para tanto, as mudanças e evoluções que ocorrem na sociedade devem ser vistas como uma ocasião de redefinição do seu conceito, responsabilidade, otimização e criação de uma nova geração de serviços e produtos. Visando, assim, conquista dos usuários potenciais, destaque e importância na vida dos indivíduos e em especial das crianças e jovens.

### **LIBRARY 2.0 (L2)**

Percebe-se crescente aumento do uso das tecnologias no ambiente das bibliotecas, notadamente da informática para automatizar os serviços técnicos, ou seja, tratamento, organização e recuperação do acervo bibliográfico. Porém, o uso restrito de tais recursos não contribuirá efetivamente para elevar a biblioteca do estágio tecnológico incipiente, que se encontra em alguns casos, principalmente nos países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil. Portanto, a biblioteca deve explorar com eficiência o seu papel, enquanto sistema de informação, sobretudo trabalhar no contexto múltiplo e diversificado das tecnologias de comunicação e informação, especialmente com a rede mundial de computadores, oportunizando acesso a uma infinidade de informações e bens culturais para seus usuários.

A International Federation of Library Associations And Institutions - IFLA (2002, p.4) declara que as bibliotecas e os demais serviços de informação devem ser os portais de entrada

ao conteúdo da Internet e, ainda, que devem fornecer mecanismos para superar os obstáculos criados pelas diferenças de recursos, tecnologia e formação, especialmente nos casos que são os únicos pontos de acesso disponível na comunidade.

A relação da biblioteca com a tecnologia é entendida como questão de atitude por Merlo Veja (2007, p.64), que classifica de três formas; bibliotecas passivas, bibliotecas ativas e as bibliotecas interativas. O que se entende como: as bibliotecas passivas usam somente as tecnologias de informática, nas bibliotecas ativas, a internet já se faz presente, enquanto canal unilateral de transmissão de informação e, finalmente, a web 2.0 sendo utilizada nas bibliotecas interativas, na construção de conteúdos colaborativos.

Com a web 2.0 houve uma mudança no percurso da informação, enquanto a web 1.0 encaminha os indivíduos para a informação, com a convergência das mídias, a web 2.0 leva a informação para as pessoas e produz a integração entre os indivíduos, o que acarreta mudanças irreversíveis na sociedade.

A utilização dos recursos da web 2.0 pela biblioteca acarretou que, a partir 2005, quando o termo Library 2.0 (L2) foi usado no Blog LibraryCrunch<sup>1</sup>, de Michel Casey, a relação entre biblioteca e usuário tomou o rumo de comunicação bidirecional e os serviços tradicionais, estáticos e assíncronos da biblioteca passaram por inovação e incremento.

Na temática L2 destacam-se como fontes relevantes, os trabalhos de Michael Casey, publicados no seu novo blog *Michael e Casey*<sup>2</sup>, de Michael Stephens, no blog *Tame The Web; Libraries, Technology and People*<sup>3</sup>, e da ALA TechSource<sup>4</sup>. Torna-se interessante ressaltar que, assim como a origem, os debates em torno no novo conceito ocorrem, em grande parte,

---

<sup>1</sup> <http://librarycrunch.com/>

<sup>2</sup> <http://www.michaelecasey.com/>

<sup>3</sup> <http://tametheweb.com/>

<sup>4</sup> <http://www.alatechsource.org/>

de contribuições advindas de blogs relacionados à Biblioteconomia e Ciência da Informação, o que ratifica o próprio termo, na construção coletiva de conhecimento.

Os trabalhos pioneiros com L2 surgiram no contexto das bibliotecas públicas, na América do Norte, posteriormente foi adotado pelo universo acadêmico. Entretanto, em analogia a história das bibliotecas, o termo é considerado novo, razão por que tem merecido estudo por parte de pesquisadores da área, para estabelecer conceitos e serviços a serem oferecidos.

Com relação a definição de L2, Casey e Savastinuk (2007, p.5) alertam que essa deve incluir o modelo de mudança, a participação do usuário e o oferecimento de serviços centrados no utilizador. Sendo este é um processo “evolucionário, não revolucionário”, decorrente das mudanças sociais, uma reação para a biblioteca ser cada vez mais relevante na Sociedade da Informação.

Masess (2006, tradução nossa) aponta que "além de Casey, outros bibliotecários blogueiros começaram a explorar o que conceitualmente Biblioteca 2.0 pode significar, e por causa dessa discussão discrepante com parâmetros muito grande, há alguma controvérsia sobre a definição e importância relativa do termo".

Considera-se que a essência do novo modelo de biblioteca, a L2, é o usuário que, a partir de então, se tornou um colaborador da biblioteca. Uma vez que, os produtos e serviços oferecidos pela L2 tendem a melhorar com o uso, através das contribuições, comentários, sugestões, críticas, partilha de informações e criação de novos conteúdos, por parte dos utilizadores. A Sociedade da Informação, segundo Tapscoot (2010, p.110) vive a cultura da colaboração.

A L2 proporciona que os serviços da biblioteca possam ser redesenhados, possibilitando extensão de seu alcance, oferecendo a comunidade “serviços 24/7; referência virtual, mensagem instantânea...; acesso remoto a informação, em qualquer lugar e em qualquer

tempo; integração social” (GARCÍA, 2009, p. 404, tradução nossa). Na Sociedade da Informação, os usuários têm urgência no acesso e uso da informação, dessa forma, não se contentam somente com serviços face a face e no ambiente físico da biblioteca. Aponta-se, como ponto determinante na L2, a onipresença da biblioteca na vida do seu usuário, oferecendo serviços vinte e quatro horas por dia, os sete dias da semana e em qualquer lugar, estabelecendo assim elo efetivo com o usuário e com atitudes proativas oferecer informação e atualização permanente.

Romaní (2007, p.63, tradução nossa) apresenta uma estrutura que busca ordenar, em quatro linhas fundamentais, os aplicativos da web 2.0 que podem ser utilizados na biblioteca:

Redes Sociais: descreve todas as ferramentas desenvolvidas para criar espaços que promovem ou facilitam a formação de comunidades e de situações de intercâmbio social.

Conteúdo: refere-se às ferramentas que suportam leitura e escrita on-line, bem como sua distribuição e intercâmbio.

Organização Social e Inteligente de Informação: ferramentas e recursos para etiquetar, organizar e indexar, que facilitam a ordenação e o armazenamento da informação, bem como outros recursos disponíveis na Web.

Aplicativos e Serviços (mashup5): dentro desta classificação inclui uma série de ferramentas, software, plataformas on-line e um híbrido de recursos criados para fornecer serviços de valor acrescentado para os utilizadores finais.

Diante do exposto, considera-se que a implantação de serviços, com uso de ferramentas da web 2.0, deve decorrer de uma análise crítica das políticas e práticas da biblioteca, baseada em estudo da comunidade e do usuário, integrada com o planejamento estratégico, envolver todo o pessoal da biblioteca e com diagnóstico realista das possibilidades, sem o domínio da euforia, incerteza e medos que sempre um novo paradigma ocasiona.

## **PRODUTOS E SERVIÇOS MAIS USADOS NA L2**

A L2 busca nas ferramentas de seleção, organização, publicação, difusão e comunicação da web 2.0 o oferecimento de serviços, com princípios interativos, que oportunizam a criação de conteúdos, em especial com a função educacional e lúdica. A seguir, apontam-se alguns dos serviços mais usados nas L2, segundo a literatura científica.

- **BLOGS**

O termo weblog ou blog foi cunhado em 1997, por Jorn Barger (ANDERSON, 2007, p.7) com referência a um sitio on-line, gratuito, que possibilita fazer anotações, transcrever, comentar e incluir uma variedade de documentos multimídia. Com atualização periódica compila, em ordem cronológica, os documentos adicionados, razão de ser conhecido como “diário virtual”. Aceita interatividade através de comentários do utilizador e ligações com outros blogs de temática afins. E ainda, permite subscrição pelo RSS e categorização de conteúdo.

Devido à fácil utilização, tanto na criação quanto na manutenção, os blogs tiveram grande aceitação e evolução qualitativa e quantitativa, tornando-se uma ferramenta muito utilizada na web 2.0. A blogosfera, “conjunto interativo de pessoas que de forma totalmente livre comunicam suas idéias através do formato blog” (GARCÍA, 2007, p.27, tradução nossa) é um fenômeno na Sociedade da Informação.

Com o surgimento de redes temáticas, os blogs podem ter diversas classificações, Palchevich (2008, tradução nossa) analisa como: “institucionais; temáticos; de debate; informativos; educativos (os edublogs); pessoal; grupal; de fotos (flogs ou fotologs); de vídeos (videoblogs) e de sons (os podcasts)”. Destaca-se a proliferação dos edublogs, alguns nascem de iniciativa do corpo docente, ligados a determinada disciplina ou tema, grupo de alunos, escolas e outros, com utilização desde a educação básica até o universo acadêmico.

Os sistemas de informação também têm feito uso dessa ferramenta para comunicação e integração dos serviços bibliotecários e os autores elencam vasto campo para uso dos blogs nas bibliotecas e cada dia novas aplicações são introduzidas. Blog de notícias, temáticos, de referência, de formação de utilizadores, de clubes e/ ou recomendações de leitura, para formar comunidades, de uso interno e para fins de marketing são algumas das sugestões de Farkas (2007).

Tomando como exemplo o continente europeu, torna-se relevante destacar o uso do blog nas bibliotecas escolares portuguesas. O blog da Rede de Bibliotecas Escolares<sup>5</sup> possui ligações com blogs de escolas e de bibliotecas escolares e apresenta uma “lista de difusão” criada para fomentar a troca de informações entre os profissionais.

A presença dos blogs de bibliotecas espanholas também é evidente na web, com destaque para o avanço na região da Galícia, em especial aos blogs das bibliotecas municipais e bibliotecas escolares com resultados relevantes, segundo Fdez-Villavicencio (2007) “seu sucesso pode ser devido a um compromisso firme por parte do Departamento de Educação da Galiza, vontade política e aposta na formação nestas ferramentas”.

Como estratégia para aproximação do utilizador e caminho para a L2, as bibliotecas devem recorrer ao uso dos *blogs*, ação sugerida por autores como Casey e Savastinuk (2007), Maness (2006) e Cam (2007). Entretanto, chama-se atenção que a “L2 não se limita à existência de diário virtual para divulgação de informações e notícias” (FURTADO, 2009, p.141).

---

<sup>5</sup> <http://rbe.blogspot.com/>



- **WIKIS**

Os wikis são páginas web com característica de edição colaborativa, onde o conteúdo pode ser publicado, alterado ou mesmo mudado, de modo fácil e rápido, para tanto é necessário que o usuário/autor ter registro prévio. Suas entradas trazem histórico das alterações, permitindo consulta e até mesmo desfazer modificações de outros utilizadores. Dessa maneira é considerada uma ferramenta democrática, já que o produto final é resultado de consenso da comunidade (FARKAS, 2007).

Nos sistemas de informação e bibliotecas, os wikis ainda são aquém da popularidade dos blogs, porém com elevado potencial de uso, como ferramenta profissional e também como recurso para o usuário. Para Margaix-Arnal (2007, p.18-19) o uso dos wikis pelas bibliotecas tem apoio em quatro eixos: uso interno, elaboração de guias de recursos, elaboração de manuais e guia de informação local. Bejune (2007) considera o uso dos wikis como recursos para atividades cooperativas nas bibliotecas e classifica o uso em quatro categorias: colaboração entre bibliotecas, colaboração entre o pessoal da biblioteca, colaboração entre o pessoal da biblioteca e patrocinadores e colaboração entre patrocinadores. O referido autor criou o LibraryWikis<sup>6</sup>, é um wiki sobre wikis usados em bibliotecas, com objetivo de trocas de experiência.

- **SINDICALIZAÇÃO DE CONTEÚDO**

A sindicalização de conteúdos consiste em redirecionar a informação a critério do utilizador, é uma ferramenta determinante na web 2.0, para usuários e profissionais da informação, pois permite difundir e consumir informação de modo ágil e personalizado.

---

<sup>6</sup> <http://librarywikis.pbworks.com/>

A tecnologia de sindicalização de conteúdo permite a criação de canal ou *feed* que reúne as notícias e atualizações dos sites preferidos, oportunizando ao utilizador controlar o conteúdo da página, com seus assuntos e pesquisas consideradas relevante. Atualmente os mais conhecidos são RSS, Atom, RDF, OPML. Entretanto, o predomínio é do RSS, criado por iniciativa da empresa Userland, em 1999, sua sigla significa Really Simple Syndication e seu símbolo tem adoção universal. A versão atualizada, de 2002, é conhecida como RSS 2.0.

A sindicalização permite que os sistemas de informação se mantenham em atualização permanente, na área específica, haja vista que já é muito usado por periódicos científicos e bases de dados e também com relação à atualização de âmbito geral, através das agências de notícias diárias. Na relação biblioteca e usuários, funciona como canal de divulgação da biblioteca, desde notícias sobre eventos à informação sobre atualização no acervo. García (2009, p. 405, tradução nossa) comenta que o RSS é

[...] similar aos antigos DSI das bibliotecas, mas agora o processo de seleção e envio é feita automaticamente permitindo a reutilização da informação e sua distribuição através de interfaces diferentes (tela do computador, telemóvel, consola de jogos,...).

Considera-se que a sindicalização de conteúdo é uma tecnologia emergente no âmbito dos sistemas de informação, notadamente no serviço de referência, pois o uso da ferramenta RSS impõe qualidade e velocidade na disseminação da informação, possibilitando que a biblioteca forneça informação atualizada, específica e personalizada, conforme as reais necessidades dos seus usuários. Aponta-se que, na Sociedade da Informação, os indivíduos têm essa expectativa com relação às instituições que trabalham no contexto informacional. Além do que, a biblioteca ao se tornar um provedor de conteúdo sindicado, demonstra uma atitude proativa, conduzindo, direcionando a informação ao usuário, antecipando-se as suas necessidades. "Com o RSS, você pode gerenciar eficientemente o que os usuários, existentes

ou potenciais, estão pensando, fazendo, dizendo, como uma maneira de permanecer em contato com eles [...] Você bibliotecário, pode surpreendê-los ainda! (CHEW, 2008, p.51, tradução nossa).

- **MARCADORES SOCIAIS**

Conhecidos como *social bookmarking*, oferecem a possibilidade de etiquetar, organizar e compartilhar links relevantes. Representa uma evolução da tecnologia, uma vez que permite ao usuário acender aos sites, que considera relevante, a partir do acesso a internet, independente do terminal utilizado, o que significa onipresença e liberdade no acesso da web.

Os marcadores sociais permitem acréscimo de etiquetas (*tag*) e comentários para descrever o conteúdo dos sites, recolhe as opiniões de todos os participantes, dando maior destaque para o conteúdo mais popular. Sua arquitetura é concebida com o princípio da coletividade por estabelecer relações entre os utilizadores com interesses similares e partir de então recomendar os elos entre os usuários e objetos digitais (MARGAIX-ARNAL, 2007).

Atualmente, o marcador social mais usado é o Delicius<sup>7</sup>, desenvolvido por Joshua Schachter, com funcionamento desde final de 2003.

- **CATALOGAÇÃO SOCIAL**

A catalogação social deriva da tradução da expressão em inglês “social cataloguing”, para um conceito cuja construção é ainda muito incipiente, segundo ponto de vista de Leitão (2009, p.443). Entretanto, considera-se a catalogação social como um inovador modo de organização, colaboração e interação do conhecimento que, com o uso das ferramentas da web 2.0, permite ao utilizador emitir seu parecer (palavra-chave ou *tag*, comentários, pontuações...) sobre um objeto digital. No contexto da web 2.0, Wal (2005, tradução nossa)

---

<sup>7</sup> <http://delicious.com/>

cunhou o termo folksonomia e o conceitua como "o resultado da marcação livre de informações pessoais e objetos (qualquer coisa com uma URL) para uma recuperação própria. A marcação é feita em um ambiente social (compartilhado e aberto a outros). O ato de marcação é feito pela pessoa que consome a informação”.

O princípio básico dos sites que usam a catalogação social parte da adesão de sócios, através da criação do perfil do utilizador e de registro dos objetos “favoritos”, como livros, CD, DVD e outros. Os usuários descrevem o objeto com a elaboração das etiquetas, comentários e opiniões. Esse é o ponto de partida para o elo entre os usuários e também entre os documentos, possibilitando relações diversas, grupos com interesses afins, assim como também novas pesquisas, novas *tags*.

Recorrendo novamente a Wal (2005), a folksonomy mesmo sendo criada em um ambiente partilhado e aberto não é considerada colaborativa e não é uma forma de categorização, em razão de estar à margem de um sistema de classificação formal. O valor de uma folksonomia é derivado de pessoas que utilizam seu próprio vocabulário, a fim de acrescentar significado explícito para a informação ou para o objeto que é consumido, seja como usuário ou mesmo como produtor.

Os sites de catalogação social oferecem recursos para os sistemas da informação, notadamente para os catálogos de bibliotecas, que utilizam a terminologia técnica para descrição do conteúdo dos documentos, que em muitas vezes não possuem significado para o usuário, o que pode se tornar um obstáculo para o acesso à informação.

A *LibraryThing*<sup>8</sup>, criado em 2005, por Tim Spalding e Abby Blachly, é um exemplo de site de catalogação social, onde o utilizador tem sua biblioteca pessoal na web e pode catalogar seus livros, fazer sempre inclusões, adicionar capas de livros, criar *tags*, obter votos e opiniões sobre livros, avaliar os comentários de outro leitor, participar de grupos de

---

<sup>8</sup> <http://www.librarything.es>

discussões, além de dados estatísticos sobre os livros. O referido site oferece ferramenta chamada *LibraryThing for Libraries*<sup>9</sup>, dirigida para as bibliotecas.

O site ainda enumera lista de bibliotecas que estão a usar os recursos da *LibraryThing for Libraries*, onde pode ser observado que a grande maioria das bibliotecas pertencem aos Estados Unidos, com número inexpressivo da Europa, presença somente Irlanda e França e com destaque para bibliotecas públicas e acadêmicas<sup>10</sup>.

- **OPAC 2.0**

Entende-se o *Online Public Access Catalog 2.0*, como evolução do catálogo das bibliotecas, pois além de permitir o aceso remoto pela internet, possibilita o uso dos recursos interativos da web 2.0 na base de dados.

A organização e recuperação do acervo nas bibliotecas têm sofrido expressiva evolução com a introdução das tecnologias no campo da Biblioteconomia. Primeiro, a substituição do antigo catálogo manual, em fichas, pela automação dos serviços técnicos, graças aos avanços da informática. Depois uma nova fase, devido à internet, onde passam a oferecer o acesso aos catálogos públicos *on line*, OPAC, o que contribui para a integração dos sistemas de bibliotecas, considerado um progresso em termos de acesso à informação.

A web 2.0 apresenta a fase mais recente do tratamento técnico, envolvendo a catalogação, indexação e recuperação da informação. Os catálogos sempre foram rígidos, com extrema fidelidade as normas e técnicas bibliotecárias, fato que, em certos casos, dificulta a pesquisa pelo usuário, por desconhecer o vocabulário controlado usado para compor os descritores dos catálogos. Com a “atitude 2.0”, os catálogos das bibliotecas permitem a integração do usuário com a base de dados e ainda o aproveitamento da inteligência coletiva,

---

<sup>9</sup> <http://www.librarything.com/forlibraries/>

<sup>10</sup> Consulta em 03 de fevereiro de 2010

uma vez que os mesmos usam as *tags*, comentários e avaliações dos utilizadores, além de, possibilitar relações associativas entre os itens nas ferramentas de recuperação da informação (MARGAIX-ARNAL, 2007).

Considera-se que OPAC 2.0 oferece mais oportunidade de aproximação do contexto do usuário, facilidade na recuperação da informação e incentivo ao uso do acervo bibliográfico da biblioteca. Afora isso, destaca-se a interação social entre os utilizadores na permuta de informações, ao permitir a criação de grupos de utilizadores com interesses semelhantes, fórum de discussão e troca de mensagens privadas.

O OPAC 2.0 estar a ser usado pelas bibliotecas e algumas delas trabalham em interação com outros sites de catalogação social, como *LibraryThing for Libraries*, *Google*, *Amazon*, usando como provedores de dados. Porém, Blyberg (2007), que criou o SOPAC (Social Online Public Access Catalog) e trabalhou na *Ann Arbor District Library*<sup>11</sup>, que é considerada referência no âmbito de biblioteca 2.0, reconhece que, apesar do conceito não ser novo, os sistemas de bibliotecas apresentam dificuldade a amoldamento nesse nível.

## • REDES SOCIAIS

Entre as ferramentas da web 2.0, com certeza as redes sociais estão entre as mais prósperas e de maior atração, haja vista os números ressaltantes da pesquisa realizada em 2009 que indica crescimento mundial de 82% no tempo gasto pelos internautas em redes sociais, com aumento também no tempo médio de acesso, de 2 horas e 10 minutos, em 2007, para 5 horas e 35 minutos, por mês (MORITA, 2010).

As redes sociais são construídas em sítios web, na maioria gratuita, que, a partir do perfil do utilizador, considerado por Leitão (2007:438) como a espinha dorsal da rede,

---

<sup>11</sup><http://www.aadl.org/>

promovem articulações com outros utilizadores, formando conexões, tendo por base os interesses, contatos e comportamento comuns. Simplicidade, fácil uso, informalidade são as características mais marcantes e a grande motivação para o uso das mesmas.

Existem redes espalhadas em todo mundo e cada rede social apresenta uma cultura e objetivo específico, desde profissionais até o lazer, oferecendo possibilidade de compartilhar mensagens e conteúdos multimídias diversos e o utilizador ao ingressar na rede objetiva socializar, buscar, aprender ou compartilhar informações.

Não é preciso muita imaginação para começar a ver uma biblioteca como uma rede social própria. Na verdade, muito do papel das bibliotecas ao longo da história tem sido como um lugar de reunião comum, uma identidade compartilhada, comunicação e ação. As redes sociais permitem, não somente, a interação entre bibliotecários e usuários, mas partilha e permuta de recursos, de maneira dinâmica, em meio eletrônico. Os usuários podem criar contas com a rede de bibliotecas, ver o que outros usuários têm em comum com às suas necessidades de informação, recomendar recursos uns aos outros, e a rede recomendar recursos aos usuários, com base em perfis semelhantes, demográficos, fontes previamente acessadas e uma série de dados que os usuários forneçam (MANESS, 2006).

Com as redes sociais apresentando índices tão promissores e com presença tão marcante na sociedade, torna-se fundamental a adesão à nova ferramenta para comunicação, partilha e integração e, em especial, visibilidade entre seus usuários.

Ressalta-se que as ferramentas elencadas aqui não esgotam as possibilidades, por parte da biblioteca, de uso dos recursos da web 2.0, que variam de acordo com a realidade e potencial de cada sistema de informação.

## **CONCLUSÃO**

A L2 é um percurso a ser percorrido e nesse processo emergem obstáculos. Dentre os entraves para o funcionamento de uma L2, Gómez Hernandez (2008, p.53) aponta;

O próprio ritmo da inovação tecnológica, que é muito rápido.

As dificuldades de formação continuada, no contexto de inovação tecnológica, em especial, frente aos nativos digitais, pois o espaço digital é um ambiente onde eles operam sem problemas, já a maioria dos bibliotecários de hoje são imigrantes digitais.

Considera-se que à medida que a tecnologia avança em velocidade desenfreada, a Educação e a Ciência da Informação, campos centrais da Sociedade da Informação, precisam de profissionais competentes e atualizados. Nesse sentido, os cursos de formação desses profissionais, tanto formação inicial quanto continuada, devem estar atentos para que os currículos acompanhem a incursão da tecnologia nas atividades laborais e as mudanças de paradigmas.

O usuário participativo é um dos obstáculos marcados por Celaya (2007), que classifica como “mito da web 2.0”, e busca nas palavras de outro pesquisador argumento para sua inquietação.

Jacob Nielsen, uma das autoridades mais respeitadas do mundo sobre usabilidade na web, diz que apenas 1% dos usuários da Internet são criadores de conteúdos originais, enquanto 90% são leitores e consumidores passivos [...] Em razão desses dados, a participação ativa é um dos maiores desafios para os editores e bibliotecas (CELAYA, 2007).

Acredita-se que esses números pessimistas tendem a abrandar na medida em que o uso da web 2.0 for intensificado por instituições educacionais, como no caso das bibliotecas. E, considera-se que, “uma campanha de sensibilização e o oferecimento de serviços e temas de interesse podem ser estratégias para a conquista de velhos e novos utilizadores” (FURTADO, 2009, p.141).

Para tanto, torna-se fundamental, na fase de planejamento da L2, ouvir o usuário, conhecer suas necessidades, projetar os serviços que respondam as suas expectativas e implantar os aplicativos na medida da demanda da comunidade. A L2 envolve a questão de



atitude, as bibliotecas devem ser mais receptivas e abertas para o utilizador, filosofia nem sempre abraçada pelos sistemas de informação.

Retomando a história das bibliotecas, percebe-se que o seu ambiente é permeado por regras, normas e imposições, tardando a incorporar os hábitos e a experiência da sociedade. Dessa forma, o acesso livre a informação, direito de todo cidadão e dever de toda biblioteca, torna-se um ponto delicado para as mesmas, notadamente com relação à informação digital e redes sociais, pois ainda ocorre de instituições e sistemas de informação limitar suas potencialidades de uso.

A biblioteca que atua no espaço escolar tem esse problema de forma mais acentuada, pois tanto a biblioteca quanto a escola, são instituições presas as tradições, muitas vezes mudam somente a forma de fazer, a estrutura, a estratégia, mas a concepção e a essência continuam preservadas.

O uso da tecnologia pela biblioteca escolar e pública deve ultrapassar a visão de recurso metodológico e instrumental, e deve ser vista como um meio de comunicação e sociabilidade, pois é dessa forma que seu principal público, crianças e jovens, percebem as TIC. Para eles é comunicação e interatividade, e ainda de forma instantânea. Assim, lança-se mão das palavras de Davis, outrora citadas, a web 2.0 é atitude e não tecnologia.

Finalizando, considera-se que a biblioteca teve grandes avanços com a introdução das TIC no seu ambiente, notadamente a web 2.0, por potencializar a interação com a comunidade, o que representa uma inovação sem precedente. Assim, as bibliotecas devem superar os obstáculos com determinação para ousar e, principalmente, sem medo de errar.

## **REFERÊNCIAS**

ANDERSON, P. **What is Web 2.0? Ideas, technologies and implications for education.**

Disponível em: <[www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf](http://www.jisc.ac.uk/media/documents/techwatch/tsw0701b.pdf)>. Acesso em: 13 jan.2010.

BEJUNE, M. Wikis in libraries. **Information Technology and Libraries**, v.26, n. 3, 2007, p. 26-38.

BINDÉ, J. (Org.). **Rumo às sociedades do conhecimento**: relatório mundial da UNESCO. Lisboa: Instituto Piaget, 2007.

BLYBERG, J. **AADL.org Goes Social**. Disponível em:

<<http://www.blyberg.net/2007/01/21/aadlorg-goes-social>>. Acesso em: 03 mar 2010.

CAM, C. Gestión e implementación de herramientas y servicios bibliotecarios virtuales en la Web 2.0. In: COLOQUIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECARIOS. Guadalajara, 4, México, 2007. **Anais...** Disponível em:

<[http://www.sepia.org.pe/\\_data/archivos/20081029063722\\_Gesti%F3n%20e%20implementaci%F3n%20de%20herramientas%20y%20servicios%20bibliotecarios%20virtuales%20en%20la%20Web%202.0.pdf](http://www.sepia.org.pe/_data/archivos/20081029063722_Gesti%F3n%20e%20implementaci%F3n%20de%20herramientas%20y%20servicios%20bibliotecarios%20virtuales%20en%20la%20Web%202.0.pdf)>. Acesso em 10 nov. 2008.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.3, 2003, p.28-37.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2010.

CASEY, M.; SAVASTINUK, L. **Library 2.0**: a guide to participatory library service. Medford: Information Today, 2007.

CELAYA, J. Mitos y realidades de la Web 2.0. In: WORKSHOP CALSI, 6, 2007, Valencia. **Anais...** Valencia: Universidad Politécnica de Valencia, 2007. Disponível em:

<[http://www.calsi.org/2007/wp-content/uploads/2007/11/javier\\_celaya.pdf](http://www.calsi.org/2007/wp-content/uploads/2007/11/javier_celaya.pdf)>. Acesso em: 28 out. 2009.

CHEW, I. **Web 2.0 and Library Services for Young Adults**: an introduction for librarians.

Disponível em: <[www.ifla.org/.../web-20-and-library-services-for-young-adults](http://www.ifla.org/.../web-20-and-library-services-for-young-adults)>. Acesso em 20 nov. 2008.

FARKAS, M. **Social software in libraries: building collaboration, communication, and community online**. Medford: Information Today, 2007.

FDEZ-VILLAVICENCIO, N. **Bibliotecas 2.0 en España**: el camino recorrido. Disponível em:

<[http://www.sedic.es/actividades\\_web-social\\_resumen.asp](http://www.sedic.es/actividades_web-social_resumen.asp)>. Acesso em: 3 mar. 2010.

FURTADO, C. Bibliotecas escolares e web 2.0: revisão da literatura sobre Brasil e Portugal.

**Em Questão**, Porto Alegre, v. 15, n. 2, jul./dez. 2009. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/view/10888/7312>>. Acesso em: 15 set. 2010.

GARCÍA, C. **A biblioteca 2.0 non é cuestión de poder, senón de querer**. Disponível em:

<[http://www.blogdabiblio.es/ver\\_post.aspx?id\\_post=72](http://www.blogdabiblio.es/ver_post.aspx?id_post=72)>. Acesso em: 5 mar. 2010.

\_\_\_\_ La biblioteca 2.0: de la biblioteca expositiva a la biblioteca interactiva. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL BIBLIOTECAS PARA A VIDA, 2009, Évora. **Anais...** Évora, CIDEHUS/UE, 2009. p. 399-411.

GÓMEZ HERNANDEZ, J. La Función educativa de bibliotecas y bibliotecarios em el contexto de las tecnologias participativas de la web social. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 2, n. 1, p.51-71, jun./jul. 2008.

IFLA. **Manifesto sobre Internet**. Disponível em: <<http://www.ifla.org/en/publications/the-ifla-internet-manifesto>>. Acesso em: 20 jan. 2010.

LEITÃO, P. Livros, leituras e redes sociais. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL BIBLIOTECAS PARA A VIDA, 2009, Évora. **Anais...** Évora, CIDEHUS/UE, 2009. p. 435-458.

MANESS, J. M. Library 2.0 theory: web 2.0 and its implications for libraries. **Webology**. v. 3, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>. Acesso em: 13 dez. 2008.

MARGAIX ARNAL, D. Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. **El profissionnal de la informacion**, v.16, n. 2, 2007, p.95-106.

MERLO VEJA, J. Las tecnologias de la partipacion em las bibliotecas. **Educación y biblioteca**, n. 161, 2007.

MORITA, M. **A revolução das mídias digitais e TVs por assinatura**. Disponível em: <<http://administradores.com.br/informe-se/artigos/a-revolucao-das-midias-digitais-e-tvs-por-assinatura/39231/>>. Acesso em: 04 mar. 2010

PALCHEVICH, D. **La web 2.0 y la biblioteca escolar: integrando los marcadores sociales para contribuir a la eficacia de la gestión**. Disponível em: <<http://pdf.edocr.com/a1aac25f62fd70eb11c384e59dcff511ac1a05bc.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2008.

ROMANI, C. Mapa de aplicaciones: una taxonomía comentada. In: ROMANÍ, C.; KUKLINSKI, H. **Planeta Web 2.0**: inteligencia colectiva o medios fast food. Disponível em: <[www.scribd.com/doc/470681/planeta-web2](http://www.scribd.com/doc/470681/planeta-web2)>. Aceso em: 11 fev.2010.

SILVA, A. Inclusão Digital e Literacia Informacional em Ciência da Informação. **PRIMA.COM**, n.7, 2008.

TAPSCOTT, D. **A hora da geração digital**. Rio de Janeiro: Agir Negócios, 2010.

WAL, V. **Folksonomy Definition and Wikipedia**. Disponível em: <<http://www.vanderwal.net/random/entrysel.php?blog=1750>>. Acesso em: 25 fev. 2010.